

**ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN
DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA
KONSUMEN ROWN DIVISION KOTA SURAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-syarat Guna Memperoleh Gelar

Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis

Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun Oleh :

Prayusa Widya Utama

B100110096

**FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2015

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertandatangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul:

ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOSUMEN ROWN DIVISION KOTA SURAKARTA

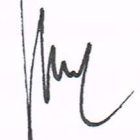
Yang ditulis oleh :

PRAYUSA WIDYA UTAMA
B 100 110 096

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi syarat untuk diterima.

Surakarta, 10 Februari 2016

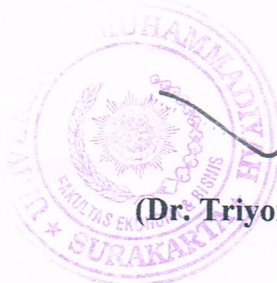

Pembimbing



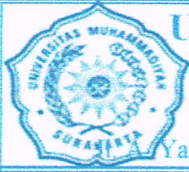
(Drs. Ma'ruf, MM)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



(Dr. Triyono, SE, M.Si)



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **PRAYUSA WIDYA UTAMA**

NIRM : **B100110096**

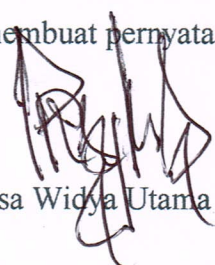
Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK,
KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP
KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KOSUMEN ROWN
DIVISION KOTA SURAKARTA”**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya yang telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis dan atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta bakal saya terima.

Surakarta, 10 Februari 2016

Yang membuat pernyataan


Prayusa Widya Utama

MOTTO

“Yang membuat hidup ini menarik adalah kemungkinan untuk mewujudkan impian menjadi kenyataan”

(Paulo Coelho)

“Manusia adalah miniatur alam semesta. Lebih luas dari caian, lebih besar dari pujian.

Kegagalan dan merasa sedih, tidak selalu berarti kekalahan.”

(Pidi Baiq)

“Pahlawan bukanlah orang yang berani menetakkan pedangnya ke pundak lawan, tetapi pahlawan sebenarnya ialah orang yang sanggup menguasai dirinya dikala ia marah”

(Nabi Muhammad Saw)

“Bergelap-gelaplah dalam terang, Berterang-teranglah dalam gelap.”

(Tan Malaka)

PERSEMBAHAN

Penulis mempersembahkan karya ini untuk,

- ♥ Allah SWT, yang telah memberikan karunia, anugerah, dan rahmat dalam hidup.
- ♥ Bapak dan Ibu ku tercinta yang telah menginspirasi dan selalu mendoakan, menyayangi, membimbing serta mendukung disetiap langkahku.
- ♥ Teman-temanku yang tidak bisa saya sebutkan satu per satu, yang memberikan dukungan dalam pengerjaan skripsi ini.
- ♥ Dosen-dosen tersayang dan Almamaterku tercinta.

ABSTRAKSI

Tujuan penelitian ini adalah untuk menguji atau menganalisis pengaruh kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga terhadap keputusan pembelian di Rown Divison kota Surakarta. Penelitian ini bersifat kuantitatif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan metode pengumpulan data dalam penelitian ini adalah metode kuesioner. Populasi dalam penelitian ini adalah konsumen Rown Division kota Surakarta. Sampel yang berjumlah 100 diambil secara acak. Teknik pengambilan sampel dalam penelitian ini menggunakan metode *convenience sampling*. Metode analisis data yang digunakan meliputi uji kualitas pengumpulan data (uji validitas, uji reliabilitas), uji asumsi klasik (uji normalitas, uji multikolinearitas, uji heteroskedastisitas), dan uji hipotesis (regresi linier berganda, uji t, uji F dan kofisien determinasi). Berdasarkan dari hasil uji dan analisis, variable kualitas produk, kualitas pelayanan, dan harga berpengaruh signifikan terhadap keputusan pembelian pada Rown Division kota Surakarta. Hal ini menunjukkan bahwa berkualitas tidaknya produk, pelayanan, dan tinggi rendahnya harga mempengaruhi keputusan pembelian.

Kata Kunci : *Kualitas Produk, Kualitas Layanan, Harga,*

ABSTRACT

The purpose of this study was to examine or analyze the effect of product quality, service quality, and price on purchase decisions in rown Divison Surakarta. This research is quantitative. The data used in this research is primary data and data collection methods in this study was a questionnaire method. The population in this study is that consumers rown Division Surakarta. The sample of 100 taken at random. The sampling technique in this study using a convenience sampling method. Data analysis methods used include quality test data collection (validity, reliability), classical assumption (normality test, multicollinearity, heteroscedasticity test), and hypothesis testing (multiple linear regression, t-test, F and coefficient of determination). Based on the test results and analysis, variable product quality, service quality, and the price significantly influence purchase decisions on rown Division Surakarta. This shows that the absence of quality products, services, and high and low prices affect the purchase decision.

Keywords: Quality Products, Quality Service, Price

KATA PENGANTAR



Assalamu 'alaikum Wr.Wb.

Dengan mengucapkan puji syukur alhamdulillah kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, taufik, dan hidayah-Nya, akhirnya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul **“ANALISIS PENGARUH KUALITAS PRODUK, KUALITAS PELAYANAN DAN HARGA TERHADAP KEPUTUSAN PEMBELIAN PADA KONSUMEN ROWN DIVISION KOTA SURAKARTA”**

Skripsi ini disusun dengan maksud untuk memenuhi salah satu syarat dalam rangka menyelesaikan program pendidikan strata satu pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.

Pada kesempatan ini penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang tulus dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada semua pihak yang telah membantu baik secara langsung maupun tidak langsung hingga selesainya skripsi ini. Maka pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Allah SWT, yang telah memberikan pertolongan, rahmat dan kekuatan pada hambanya.
2. Bapak Dan Ibu tercinta, atas kasih sayang, bantuan dan do'a tulus yang tak pernah putus.

3. Bapak Prof. Dr. Bambang Setiaji selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Dr. Triyono, S.E., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
5. Bapak Dr. Anton Agus Setyawan, SE., M.Si., selaku Ketua Jurusan Manajemen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
6. Bapak Drs. Ma ruf, M.M., selaku Dosen Pembimbing dan Pembimbing Akademik yang telah menyediakan waktunya untuk memberikan masukan, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi.
7. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat kepada penulis.
8. Seluruh staff dan karyawan di Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta..
9. Sahabat dan teman-teman seperjuangan, terimakasih atas persahabatan dan kebersamaannya selama ini.
10. Semua pihak yang telah membantu dan yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu.

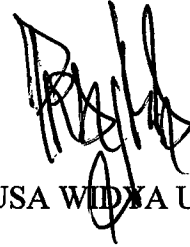
Dengan selesainya skripsi ini, penulis berharap dapat memberikan manfaat dan pengetahuan. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih banyak kekurangan dan jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penelitian selanjutnya. Masukan baik kritik

maupun saran yang bersifat membangun demi perbaikan skripsi ini sangat penulis harapkan. Semoga karya ini bisa menjadi bagian dari perkembangan ilmu pengetahuan di bidang ekonomi.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Surakarta, November 2015

Penulis



PRAYUSA WIDYA UTAMA

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
HALAMAN KEASLIAN	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN	v
ABSTRAKSI	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	5
C. Pembatasan Masalah	5
D. Tujuan Penelitian.....	5
E. Manfaat Penelitian.....	6
F. Sistematika Penulisan.....	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Manajemen Pemasaran.....	9
1. Pengertian Manajemen Pemasaran.....	9
2. Konsep-Konsep Manajemen Pemasaran	9

B. Perilaku Konsumen	11
1. Pengertian Perilaku Konsumen	11
2. Keputusan Pembelian Konsumen.....	13
3. Tahapan Proses Pembelian	15
C. Kualiatas Produk	17
1. Pengertian Kualiatas Produk	17
2. Tujuan Kualiatas Produk	17
D. Kualitas Pelayanan	18
1. Pengertian Kualitas Pelayanan	18
2. Faktor Penentu Kualitas Pelayanan	19
E. Harga.....	20
1. Pengertian Harga.....	20
2. Peran Harga dalam Pengambilan Keputusan.....	20
F. Pengaruh Kualitas Produk Terhadap Keputusan Pembelian	21
G. Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Keputusan Pembelian	22
H. Pengaruh Harga Terhadap Keputusan Pembelian	23
I. Penelitian Terdahulu.....	23
J. Hipotesis	25
K. Kerangka Pemikiran	27

BAB III	METODE PENELITIAN	
	A. Jenis Penelitian	30
	B. Populasi, Sampel dan Metode Pengambilan Sampel ..	31
	C. Data dan Sumber Data	31
	D. Metode Pengumpulan Data	33
	E. Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel	33
	1. Variabel Terikat (Dependent Variable)	33
	2. Variabel Tidak Terikat (Independent Variable)	34
	a. Kualitas Produk	34
	b. Kualitas Pelayanan	34
	c. Harga	35
	F. Uji Instrumen Penelitian	35
	G. Analisis Data	37
BAB IV	ANALISIS DATA DAN PEMBAHASAN	
	A. Deskripsi Responden	43
	B. Analisis Data	44
	1. Uji Kuesioner	44
	2. Uji Asumsi Klasik	47
	C. Analisis Data	50
	1. Uji Hipotesis	50
	D. Pembahasan	53
BAB V	PENUTUP	
	A. Kesimpulan	56

B. Keterbatasan Penelitian	57
C. Saran.....	57
DAFTAR PUSTAKA	59
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	24
Tabel IV.1 Karakteristik Berdasarkan Umur Responden	43
Tabel IV.2 Karakteristik Berdasarkan Jenis Kelamin.....	44
Tabel IV.3 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Produk.....	45
Tabel IV.4 Hasil Uji Validitas Variabel Kualitas Pelayanan.....	45
Tabel IV.5 Hasil Uji Validitas Variabel Harga.....	46
Tabel IV.6 Hasil Uji Validitas Variabel Keputusan Pembelian	46
Tabel IV.7 Hasil Uji Reliabilitas.....	47
Tabel IV.8 Hasil Uji Normalitas	48
Tabel IV.9 Hasil Uji Multikolinearitas	49
Tabel IV.10 Hasil Uji Heteroskedastisitas	49
Tabel IV.11 Hasil Uji t.....	51
Tabel IV.12 Hasil Uji F.....	52

DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 : Proses Pembelian Konsumen Model Lima Tahap	15
Gambar II.2 : Kerangka Pemikiran Teoritis.....	27